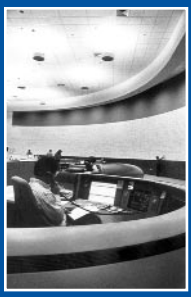
Su guía de servicios de Seattle City Light

Spanish



Seattle City Light

Estamos aquí para servirle

Seattle City Light es una empresa de servicios públicos. Esto significa que no obtenemos ganancias por la energía que vendemos y tomamos las decisiones que mejor se adaptan a las necesidades locales. Funcionarios electos de la ciudad de Seattle están a cargo de la dirección de la empresa, nos guiamos por el compromiso público y nos financiamos con las rentas de la empresa, no con impuestos. En efecto, esta empresa paga impuestos considerables al estado y a los gobiernos locales.

Los empleados de Seattle City Light trabajan para mantener y mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad, proporcionando servicios de energía confiables a precios competitivos. Nuestros empleados responden de inmediato cuando un cliente solicita nuestra ayuda. La empresa también se compromete a proteger el medio ambiente de la región Noroeste/Pacífico, a través de la conservación de la energía, restaurando el hábitat de las especies de salmón en peligro de extinción e invirtiendo en proyectos que permitan mejorar la calidad del aire.

Lo valoramos como cliente y nos complacerá servirle.

Si desea una copia de este folleto con un formato alternativo, llame al **(206) 684-3000**.

Cuentas de clientes

(206) 684-3000
(800) 862-1181 (sólo para llamadas fuera de área)
(206) 233-7241 (TTY para personas con impedimentos auditivos y del habla)
http://www.seattle.gov/light/accounts/

Los representantes de la empresa le ayudarán con sus cuentas de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. **Tenemos servicios de traducción disponibles.** También puede acceder automáticamente a la información de su cuenta llamando al teléfono indicado más arriba, durante las 24 horas.

Para su mayor conveniencia, puede abrir, transferir o cerrar una cuenta en cualquier momento en la Web visitando el sitio http://www.seattle.gov/light/accounts/resa/

Para abrir una nueva cuenta:
Necesitamos el nombre, número telefónico y lugar de trabajo del/de los cliente(s), la dirección donde desea que se instale el servicio, dirección postal para el envío de su factura y una lectura del medidor de electricidad. Se aplica un cargo de apertura de cuenta por el costo de iniciar el servicio en una nueva dirección para los clientes nuevos y los clientes que cambian de dirección dentro de nuestra área de suministro del servicio. No se necesita ningún depósito si usted tiene un historial de pago satisfactorio o una referencia de crédito establecida.

Para cerrar una cuenta:
Necesitamos el número de la cuenta, la fecha en la que desea desconectar el servicio, un número telefónico donde podamos comunicarnos con usted y una dirección futura para el envío de su última factura.

Facturación al cliente

(206) 684-3000
(800) 862-1181 (sólo para llamadas fuera de área)
(206) 233-7241 (TTY para personas con impedimentos auditivos y del habla)

La mayoría de los clientes residenciales reciben una factura bimestral. Un medidor eléctrico mide la cantidad de electricidad facturada. Los medidores generalmente están ubicados en una pared externa en las casas donde reside una sola familia; por favor mantenga un espacio libre de por lo menos tres pies (90 cm) alrededor del medidor para que los empleados de la empresa puedan leerlo. En los edificios donde viven varias familias, la ubicación de los medidores varía y el administrador del edificio es el encargado de permitir a acceso de nuestros empleados.

La factura le indica el monto total que debe y la fecha de vencimiento. Incluye información adicional, tal como un resumen de los gastos, una descripción detallada de los gastos actuales y un esquema que muestra mes a mes el uso de la electricidad con gráficas comparativas.

Otras tarifas y gastos

Otros cargos que no están relacionados con la energía eléctrica pueden aparecer en su factura. Por ejemplo:

- gastos correspondientes a la luz de la calle y reflectores.
- gastos por cheque rechazado.
- gastos por cobro a domicilio.
- gastos de desconexión del servicio por falta de pago.
- gastos por servicio de reconexión de lunes a viernes entre las 5:00 p.m. y las 8:00 a.m. (no se realiza ningún servicio de reconexión los sábados o domingos).
- pagos atrasados e intereses.

Pago de su factura

(206) 684-3000
(800) 862-1181 (sólo para llamadas fuera de área)
(206) 233-7241 (TTY para personas con impedimentos auditivos y del habla)

Comuníquese con nosotros si tiene preguntas con respecto a la factura o si desea hacer algún arreglo de pago. El pago se vence el día indicado en cada factura. Sin embargo, si no puede realizar el pago total a la fecha del vencimiento, llame al **(206) 684-3000** para solicitar una prórroga del pago. Si no se comunica con nosotros y la factura sigue sin pagarse, le enviaremos una notificación de interrupción del servicio. Seattle City Light está obligada a desconectar el servicio eléctrico de los clientes que no pagan sus facturas. Para evitar la desconexión de su servicio y el pago de gastos adicionales, no deje de pagar sus facturas o comuníquese con nosotros inmediatamente después de recibir una notificación de desconexión.

Envíe los pagos por correo a:

City Finance Department
P.O. Box 34017
Seattle, WA 98124-1905

O bien,

Puede pagar su factura personalmente en las sucursales que le indicamos a continuación. Se acepta el pago con tarjeta de crédito en estas sucursales a partir de junio de 2003.

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- City's Utility Service Center, Key Tower, 700 Fifth Avenue, Piso 31 (Piso 27 a partir de julio de 2003)
- City Treasurer's Office, Key Tower, 700 Fifth Avenue, Suite 4250
- Seattle City Light, 1300 N. 97th Street
  Seattle City Light, 3613 4th Ave. S.

Centros de servicio al vecindario

- Ballard
  2305 N.W. Market Street
  De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
  Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Central
  2301 S. Jackson Street, Suite 208
  Lunes de 10:00 a.m. a 6:00 p.m.
  De martes a jueves de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
  Viernes de 10:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Lake City
  12707 30th Avenue N.E.
  De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Southeast
  4859 Rainier Avenue S.
  De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
  Sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Delridge
  5405 Delridge Way S.W.
  Lunes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
  De martes a jueves de 10:00 a.m. a 6:00 p.m.
  Viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- University
  4534 University Way N.E.
  De lunes a viernes de 10:00 a.m. a 6:00 p.m.
- West Seattle
  4750 California Avenue S.W.
  De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Las siguientes sucursales sólo aceptan **pagos hasta la fecha de vencimiento. No se aceptan pagos con tarjeta de crédito.**

- Olsen's Mail Center
  6523 California Avenue S.W.
  (206) 937-7385
- White Center Pharmacy
  9601 16th Avenue S.W.
  (206) 763-2500

Pago bancario automático
(206) 733-9100
http://www.seattle.gov/light/accounts/PaymentOptions/AutoPay/

Puede pagar las facturas de servicio eléctrico de la Ciudad de Seattle automáticamente desde su cuenta bancaria utilizando este servicio gratuito. Los clientes residenciales pueden registrarse en la Web o enviar una Autorización para Pago Bancario Automático adjuntando un cheque anulado a la siguiente dirección. Los clientes empresariales pueden solicitar el pago automático de sus facturas por correo o electrónicamente.

Account Control
Seattle City Light
700 5th Ave., Suite 3300
Seattle WA 98104-5031

Plan de facturación nivelado
(206) 684-3345
http://www.seattle.gov/light/accounts/assistance/ac5_bblg.asp

En este plan, el pago se divide en 12 pagos mensuales iguales. Se tomará como referencia su historial de facturación anterior para establecer los montos correspondientes. Este plan de facturación es más sencillo y el monto de las facturas individuales será más bajo en los meses de mayor consumo de energía. Los clientes residenciales y las empresas pequeñas de servicios generales que tienen un saldo de cuenta de cero pueden participar en este plan. No existe ningún requisito de ingresos y el servicio es gratuito. Las solicitudes también están disponibles en la Web.

¿Necesita ayuda para pagar sus facturas?

Hay varios programas de asistencia para pagos que le ayudan a pagar sus facturas de servicios. Usted podría calificar incluso para más de uno de ellos:

- Llame al **(206) 684-3000**
  Podemos informarle si cumple con las pautas sobre ingresos y también cuáles son los programas para los que califica. Si no califica para participar en ninguno de los programas, podemos preparar juntos un plan de pagos especial que sea adecuado para usted.
- Tarifas reducidas por servicios: **(206) 684-0268**
  Se aplican las pautas sobre ingresos.
- Asistencia federal de calefacción para la vivienda: Se aplican las pautas sobre ingresos. Los fondos se otorgan siguiendo el orden en que se presentan las solicitudes, aproximadamente entre los meses de noviembre y julio.
  - Para los clientes de Seattle City Light que tienen calefacción eléctrica – **(206) 684-3000**
  - Para los clientes que tienen calefacción a gas y aceite dentro de los límites de la ciudad de Seattle – **(206) 328-2356**
  - Para los clientes de la zona norte y este del condado de King que están fuera del área de servicio de Seattle City Light (todos los tipos de calefacción) – **(425) 869-6027**
  - Para los clientes de la zona sur del condado de King que están fuera del área de servicio de Seattle City Light (todos los tipos de calefacción) – **(253) 874-4328**
- Asistencia de emergencia de City Light para casos específicos: **(206) 684-3688**
  Este servicio está disponible para los clientes que han solicitado antes la asistencia federal para calefacción en la vivienda (descrita anteriormente) y que cumplen con las pautas sobre ingresos.

Controversias con respecto a la facturación

(206) 684-3000

Sírvase llamar o escribir de inmediato si considera que hay algún error en la factura. No se considerará que un cargo esté en debate mientras no se haya puesto en contacto con nosotros.

Para obtener una respuesta inmediata, llámenos o vaya en persona al Centro de Servicios Públicos de la Ciudad en Key Tower, 700 Fifth Avenue (Fifth Avenue y Cherry St.), piso 31, Seattle, WA. El Centro se trasladará al piso 27 a partir de julio de 2003.

También puede escribir una carta explicando **qué** está en disputa y la **cantidad** correspondiente, **por qué** y **cuál** es la acción que solicita. Para evitar la desconexión del servicio, no deje de pagar a tiempo todas las cantidades que no estén en disputa. Envíe su carta por correo a:

Seattle City Light
Attention: Account Services - 2802
700 5th Avenue, Suite 3300
Seattle, WA 98104-5031

¿Qué debe hacer si hay un corte de energía eléctrica?

Línea de información sobre cortes:
(206) 684-7400
Emergencias después del horario laboral:
(206) 706-0051
http://www.seattle.gov/light/neighborhoods/nh4_outs.htm

Interrupciones no planificadas del suministro eléctrico:

Seattle City Light cuenta con un historial excelente de confiabilidad en el suministro de servicio eléctrico y nuestro personal hace las reparaciones a la mayor brevedad posible. Pero, de vez en cuando, se producen cortes del suministro eléctrico, algunos de los cuales están fuera de nuestro control (tormentas de viento, nieve, accidentes de tránsito con daño a postes del servicio eléctrico, actos de vandalismo contra los equipos, etc.).

Si alguna de las personas que vive en su casa depende de un equipo alimentado con electricidad para mantenerse con vida, llame al **(206) 684-3000** lo más pronto posible para informarnos acerca de esto. Es importante que esos clientes cuenten con un equipo de respaldo de emergencia y sepan cómo funciona. Asegúrese de tener un sistema de alarma que le indique si se produce un corte de suministro eléctrico.

Si se produce un corte del suministro eléctrico, examine la caja de fusibles para verificar que no haya ningún fusible quemado o si saltó el cortacircuitos. Si el corte no se ha producido por ninguna de estas causas, informe acerca del corte del suministro eléctrico.

¿Simplemente desea obtener información acerca de cortes del suministro eléctrico?
Llame a nuestra línea especial para estos casos. Si su vecindario no aparece en la grabación, espere en línea para informar acerca de ello. En caso de que se produzcan cortes de grandes dimensiones, tenga paciencia. La gran cantidad de llamadas puede provocar demoras para comunicarse.

Interrupciones planificadas del suministro eléctrico:

Algunos cortes de electricidad se planifican para permitir que nuestro personal trabaje en el sistema eléctrico en forma segura. Cuando debamos desconectar el suministro, haremos todos los esfuerzos posibles para informarle con anticipación por correo, por teléfono o personalmente. Le agradeceremos que tenga paciencia cuando se produzcan inconveniencias de este tipo.

Servicios eléctricos

Para direcciones **al norte de Denny Way**
(206) 615-0600
Para direcciones **al sur de Denny Way**
(206) 386-4200

Llámenos si necesita:

- instalar o trasladar un servicio eléctrico
- solicitar la desconexión temporal de la electricidad (con cinco días laborales de anticipación)
- informar acerca de algún problema con equipos eléctricos
- obtener información técnica

Puede solicitar un manual, "Requisitos para la conexión del servicio eléctrico", en el que se describen las condiciones que debe cumplir el cliente antes de que la empresa pueda brindarle un nuevo servicio eléctrico. Los requisitos se basan en normas que garantizan el uso seguro y eficiente de la electricidad.

El manual también está disponible en la Web en **http://www.seattle.gov/light/contractors/resc/**

Problemas con el sistema de alumbrado público

(206) 684-7056
http://www.seattle.gov/light/streetlight/

Dado que existen más de 100.000 luces de alumbrado público, que mantener, sería de gran utilidad que nos avisara si hay luces que no funcionan o que funcionan mal. Llámenos indicando la ubicación de la luz y el número de poste: busque los números que aparecen en color amarillo reflectante (de 1 a 5 dígitos) ubicados en el poste a una altura de alrededor de 10-12 pies (unos 3 metros). También puede informarnos acerca de estos problemas a través de la Web. Nuestro personal reparará las luces a la mayor brevedad posible.

Control de vegetación/ Limpieza de las líneas de suministro eléctrico

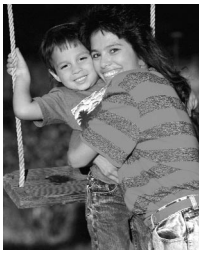
Al norte de Denny Way
(206) 615-0600
Al sur de Denny Way
(206) 386-4200
http://www.seattle.gov/light/neighborhoods/nh4_trtr.htm

Con respecto a la línea eléctrica que va desde el poste hasta su casa, Seattle City Light mantiene los 10 pies (3 m) más cercanos al poste libres de vegetación. Es responsabilidad del cliente mantener la línea cercana a la casa libre de vegetación.

Es importante que llame a uno de los números de teléfono mencionados anteriormente si necesita podar la vegetación que rodea a los cables. Informe sobre esta situación con una semana de anticipación. D**ebemos desconectar temporalmente el suministro eléctrico para que pueda hacerlo de forma segura.**

Para su seguridad, le aconsejamos mantenerse a una distancia de por lo menos 10 pies (3 m) del cable, a menos que la empresa de servicios públicos desconecte la energía eléctrica. Las leyes prohíben que las empresas privadas que se dedican a la poda de árboles trabajen a menos de 10 pies de los cables electrificados de servicios públicos, incluyendo cables de electricidad, telecomunicaciones y de teléfono.

Los empleados y contratistas capacitados de Seattle City Light quitan las ramas, los troncos y los árboles caídos de los cables de energía eléctrica durante todo el año para mantener servicios eléctricos confiables y velar por la seguridad pública. Todos los métodos para la poda de árboles cumplen con las normas nacionales, que promueven la salud de los árboles. Llame al **(206) 386-1663** si tiene conocimiento de que hay algún problema con árboles ubicados cerca de las líneas de suministro eléctrico.



Servicios y programas para la conservación de la energía

(206) 684-3800
www.seattle.gov/light/conserve/

Seattle City Light ofrece un paquete de servicios diseñado para reducir el consumo de electricidad comercial o residencial.

Clientes residenciales

Línea de ayuda para el ahorro de energía
(206) 684-3800
www.seattle.gov/light/conserve/resident

- **Línea de ayuda para el ahorro de energía**
  (206) 684-3800
  Obtenga respuestas a sus preguntas acerca del ahorro de energía y los programas que ofrecemos.
- **Sitio Web para el ahorro de energía**
  www.seattle.gov/light/conserve/resident
  Aprenda todo lo necesario acerca del ahorro de energía en el hogar y cómo aprovechar nuestros programas y servicios.
- **Perfil de recursos para la vivienda**
  www.seattle.gov/conserve /homeprofile
  Complete una encuesta en la Web y obtenga un informe detallado acerca del uso de energía y agua en su casa basado en sus facturas reales de servicios. Incluye recomendaciones personalizadas para el ahorro según el uso que usted hace de los recursos.

Imagine
what we can save together

WASHWISE

- **WashWise (206) 684-3800**
  Rebajas en la compra de lavarropas que permiten utilizar los recursos de forma eficiente.
- **Neighborhood Power Project**
  (206) 684-3800
  Este programa ofrece todos los programas de conservación de los servicios públicos de la ciudad para un determinado vecindario por año. Llame para saber cuál es el vecindario que está recibiendo este servicio en este momento.

- **Programa HomeWise (206) 684-0244**
  www.seattle.gov/housing/HomeWise.htm
  Protección contra el clima y reparaciones pequeñas **gratuitas** de la vivienda, disponibles para los propietarios que cumplen con las pautas sobre ingresos.

Clientes comerciales pequeños y de varias familias

Línea de ayuda para el ahorro de energía
(206) 684-3800
www.seattle.gov/light/conserve/resident

El edificio donde está ubicada su pequeña empresa o donde viven varias familias puede calificar para recibir descuentos, rebajas o préstamos sin interés para ayudar a reducir el consumo de energía.

- **Smart Business**
  Las empresas pequeñas pueden obtener rebajas al reemplazar los sistemas de iluminación ineficaces por modelos más eficientes.
- **Iluminación de áreas comunes para varias familias**
  Los propietarios de edificios con más de 5 apartamentos pueden obtener descuentos en efectivo si cambian los sistemas ineficientes de iluminación de áreas comunes por modelos más eficientes.
- **Programa de protección contra el clima para varias familias**
  Los propietarios de edificios con más de 5 apartamentos pueden obtener descuentos en efectivo si cambian las ventanas de un solo panel por ventanas que permiten utilizar la energía de modo más eficiente y proporcionan un nivel de aislamiento más elevado.

- **BuiltSmart**[sm]
  Los constructores de edificios nuevos para varias familias y las modernizaciones de estos edificios pueden obtener incentivos financieros si utilizan diseños que permitan el uso eficiente de recursos en los edificios.

- **LaundryWise**
  Los propietarios de edificios con más de 5 apartamentos pueden obtener descuentos si instalan máquinas lavadoras que funcionen con monedas y que utilicen los recursos de forma eficiente en los lavaderos ubicados en las áreas comunes.

- **Programa HomeWise - (206) 684-0244**
  www.seattle.gov/housing/HomeWise.htm
  Protección contra el clima y reparaciones pequeñas **gratuitas** para la vivienda, disponibles para los propietarios que alquilan sus propiedades y cuyos inquilinos cumplen con las pautas sobre ingresos.

Clientes comerciales e industriales
(206) 684-3254
www.seattle.gov/light/conserve/business

Energy Smart Services
solutions & incentives for busines

Seattle City Light ofrece varios servicios personalizados para los clientes comerciales e industriales que construyan instalaciones nuevas o modernicen las instalaciones existentes. Entre los servicios se incluyen:

- Evaluación gratuita de las instalaciones
- Incentivos financieros para el uso eficiente de equipos HVAC, sistemas de iluminación, motores, bombas y controles
- Asistencia en el diseño
- Asistencia para la construcción por encargo
- Servicio de referencia para la calidad de la energía
- Servicio de referencia para la corrección del factor energético
- Medición avanzada

Puntos de contacto

Cuentas de clientes, facturación, información general
(206) 684-3000
(800) 862-1181 (sólo para llamadas fuera de área)
(206) 233-7241 (TTY para personas con dificultades auditivas y del habla)
http://www.seattle.gov/light/accounts/

Pago bancario automático **(206) 733-9100**
http://www.seattle.gov/light/accounts/paymentoptions/autopay/

Plan de facturación económico **(206) 684-3345**
http://www.seattle.gov/light/accounts/assistance/ac5_bblg.asp

Emergencias fuera del horario laboral **(206) 706-0051**

Línea de información sobre cortes del suministro eléctrico **(206) 684-7400**
http://www.seattle.gov/light/neighborhoods/nh4_outs.htm

Problemas relacionados con el sistema de alumbrado público **(206) 684-7056**
http://www.seattle.gov/light/streetlight/Electric Services/Streetlight Leasing

Servicios eléctricos
Para direcciones al norte de Denny Way
(206) 615-0600
Para direcciones al sur de Denny Way
(206) 386-4200

Ayuda para el ahorro de la energía **(206) 684-3800**
http://www.seattle.gov/light/conserve/

Control de vegetación/Poda de árboles
(206) 386-1663
http://www.seattle.gov/light/neighborhoods/nh4_trtr.htm

Visita a la planta hidroeléctrica de Skagit
(206) 684-3030
http://www.seattle.gov/light/tours/

Seattle City Light